

REGISTRO DE SENTENCIAS

23 DIC. 2014

REGION AYSÉN

Del Rol N° 62.367-14.-

Coyhaique, a veinte de Octubre del dos mil catorce.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 14 y siguientes don Sergio Tillería Tillería, en su calidad de Director (s) del Servicio Nacional del consumidor Región de Aysén interpone denuncia infraccional en contra de SERVITELCO, representada para estos efectos por don RONALD OYARZO BUSTAMANTE, ignora cédula de identidad y profesión; domiciliados ambos en calle General Parra N° 22, local N° 2 de esta ciudad de Coyhaique. Dicha denuncia se funda en el reclamo realizado ante dicho servicio y en calidad de consumidora por doña MARIA ESTER JARA JARA, no se singulariza ni cedula de identidad ni domicilio de la referida; quien ingresa un reclamo administrativo ante el Servicio denunciante por haber comprado un televisor del tipo LED marca LG de 42 pulgadas en el mes de febrero de 2014, y que el día 20 de mayo de 2014 se entregó dicho aparato al servicio técnico denunciado para hacer efectiva la garantía. Lo anterior, por presentar fallas en su funcionamiento, completando un formulario de entrega del referido producto. Así, después de haber dejado el aparato en custodia del servicio técnico, la nieta de la consumidora recibe insistentes llamados del mismo, informándole que las fallas que presenta al televisor no son cubiertas por la garantía del mismo, por lo que deberá ser retirado a la brevedad y,

una vez constituido un hijo de la consumidora denunciante en dependencias del proveedor denunciado, quien al preguntar por el televisor, se le señaló que no será reparado porque presentar este un golpe; el que al momento de la entrega –señala el servicio denunciante- no fue declarado como existente); motivo por el cual la consumidora se rehusó a recibirlo en tal estado. Concluye el servicio denunciante que los hechos son prueba fehaciente de la negligencia del proveedor denunciado en la prestación del servicio que causaría menoscabo al consumidor, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 12° y 23° ambos de la ley N° 19.496; razones todas por las cuales solicita se condene al proveedor denunciado al pago de las multas que impone la ley N° 19.496, con costas;

Que a fojas 20 y siguientes consta escrito de formulación de descargos de don RONALD OYARZO BUSTAMANTE , C.I. N° 8.323.239-0, en su calidad de encargado de Servicio Técnico del proveedor denunciado en la que expone que el producto en garantía (sic) fue recepcionada por su cónyuge quien recibe y revisa todos los productos que ingresan al servicio técnico y llena asimismo los formularios de recepción donde se colocan los datos del cliente y el defecto del artefacto señalado por el dueño y que para este caso fue detallado como “corriente de aire”. A lo anterior agrega los argumentos vertidos en su carta de respuesta en sede administrativa en la que detalla que una vez recepcionado el artefacto en sus dependencias se le habrían enviado fotos de éste al ingeniero de la fabricante del televisor quien señaló que al tener un golpe, no opera la garantía; lo que fue

comunicado a la consumidora denunciante por intermedio de su hijo;

Que a fojas 23 se citó a las partes a audiencia de comparendo de estilo la que no se llevó a efectos por no haberse presentado acciones civiles en autos;

Se declara cerrado el procedimiento, trayéndose estos autos para resolver y;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el artículo 12 de la ley N° 19.496 establece la obligación de todo proveedor a respetar los términos pactados con el consumidor en la entrega de un bien o en la prestación de un servicio. Que asimismo el artículo 23 de la citada ley, contempla la comisión de infracción de un proveedor que, en la entrega de un bien o en la prestación de servicio, actuando con negligencia, cause un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia del respectivo bien o servicio;

SEGUNDO: Que de acuerdo a las disposiciones citadas, contrastadas con el relato de hechos en que se funda la denuncia y en especial con el documento no objetado de fojas 11 que da cuenta de la recepción del televisor de la consumidora en la que se indica por el consumidor como falla “corriente de aire” y que en el ítem del mismo documento, denominado “Observaciones al producto” se indica solamente “cable de corriente”, no haciendo alusión a otro desperfecto observado al momento de la recepción del mismo por parte del proveedor, como por ejemplo el golpe al

que hace alusión el servicio técnico denunciado y en el que funda se negativa a aplicar la garantía del mismo; no existiendo por parte del denunciado probanza alguna más allá de sus dichos que efectivamente el desperfecto presentado por el aparato eléctrico obedece a una mala manipulación del mismo por parte del consumidor, lo anterior con objeto de desvirtuar las imputaciones contenidas en lo principal del escrito de fojas 14 y siguientes, se configura en autos la negligencia que contempla el referido y citado artículo 23° de la ley 19.496;

TERCERO: Que refrenda dichas conclusiones el hecho de que, al momento de formular sus defensas, el proveedor expone que el analizado documento de fojas 11 fue suscrito por doña Jasna Amar Reyes, quien al completarlo detalla el o los defectos que presenta el aparato, y que de haber presentado el defecto de un golpe en el que se asila su defensa, debió haberse detallado en el documento de recepción puesto que de otro modo, el proveedor de en este caso, un servicio, actúa con negligencia causando precisamente el detrimento o menoscabo invocado por el consumidor en su reclamo administrativo ante el Servicio denunciante; razón por la cual será sancionado dicho actuar, de conformidad a los dispuesto en artículo 24 de la ley sobre protección de derechos del consumidor y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15. 231; 14 y siguientes y 17, inciso 2°, este último sobre la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; y 3°, 20°, 21°, 23°, 43°, 50° A, 50° B, 50° C y 58° bis, todos de la Ley 19.496,

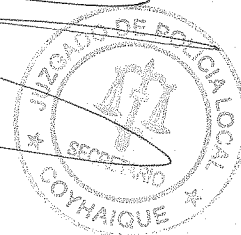
SE DECLARA:

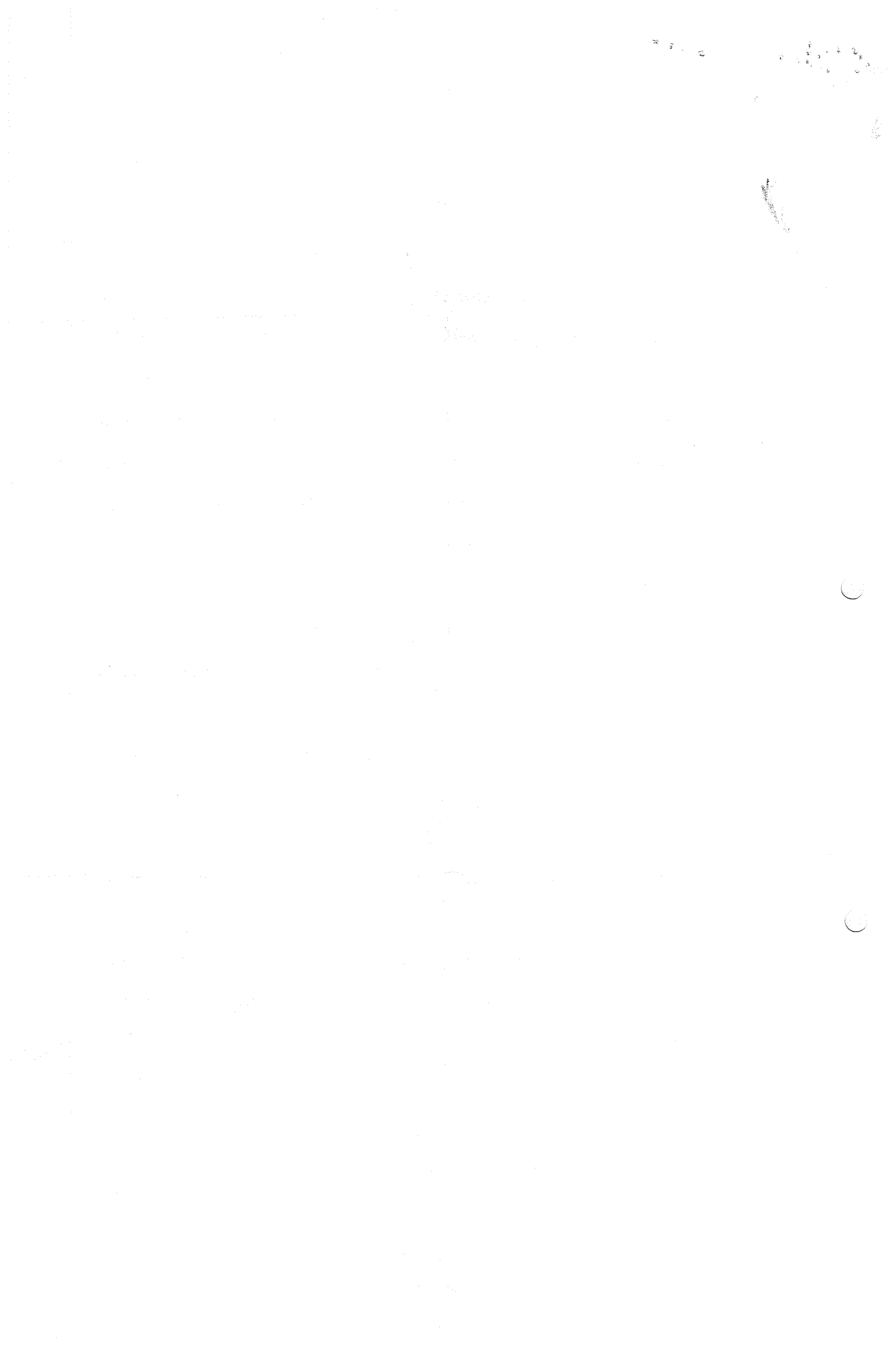
1°.- Que se condena al proveedor **SERVITELCO**, representada para estos efectos por **RONALD OYARZO BUSTAMANTE**, ambos ya individualizados, a pagar una multa a **beneficio fiscal** equivalente a **3 Unidades Tributarias Mensuales**. Si el infractor no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, cumplirá por vía de sustitución y apremio **10 días de reclusión nocturna**, en el Centro de reinserción social de esta comuna;

2° Que no se condena en costas al denunciado por no haberse producido de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la ley N° 19.496.-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-



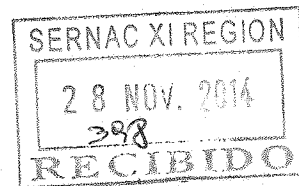


5° Que en base a los argumentos expuestos por el recurrente y a la documental acompañada por este a su recurso, y que rola de fojas 32 a 37, no existen *antecedentes* en ellos que comprueben ni la improcedencia de la sanción, como tampoco el monto de la multa impuesta, esto último atendido el valor del producto que se viere afectado por la falta de diligencia del proveedor al momento de recibir el producto para su revisión;

6° Que en tal sentido, el hecho de que el producto haya sido recibido inicialmente por un asistente, no le exculpa en caso alguno de la responsabilidad infraccional de haber puesto en conocimiento de forma inmediata al consumidor de que el producto adolecía, como así funda su defensa el recurrente, de una falla que no se encontraba cubierta por la garantía del fabricante, más aun cuando de las fotografías acompañadas a fojas 32 y 34 se puede constatar con la sola percepción visual una trisadura de la pantalla, lo cual al menos debió ser informado en el comprobante de recibo del producto en el servicio técnico, lo que lleva a reiterar a este sentenciador el análisis y conclusiones a que por sentencia definitiva se arribó en su oportunidad y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 14°, 17° y 21° todos de la ley N° 18.287, artículos 12°, 23° y 24° de la ley N° 19.496;

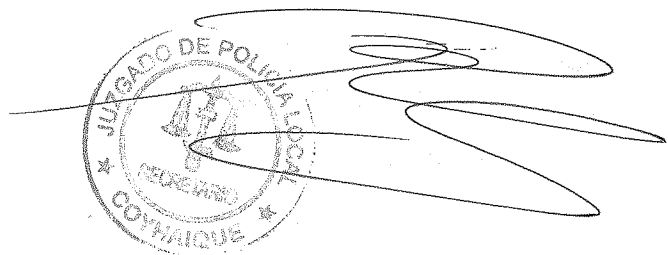
SE DECLARA:

Que no ha lugar al recurso de reposición interpuesto por don Ronald Oyarzo Bustamante, ya individualizado en autos,, manteniéndose de consiguiente vigente en todas sus partes las sentencia de fojas 29 y siguientes;



Proveyó el Juez Titular, abogado Juan Soto Quiroz
Autoriza el secretario titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

ROL 62.367/2014.-



Coyhaique a veintiseis de noviembre de dos mil catorce.-

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1° Que en lo principal del escrito de fojas 38 y siguiente don Ronald Oyarzo Bustamante, ya individualizado en autos, interpone recurso de reposición contemplado en el artículo 21° de la ley 18.287, en contra de la sentencia definitiva dictada a fojas 29 y siguientes que le condena en calidad de infractor a los artículos 12° y 23° de la ley N° 19.496 al pago de una multa de 3 unidades tributarias mensuales, solicitando se deje sin efecto la multa impuesta;

2° Funda su recurso en el hecho de que el producto entregado por el consumidor denunciante fue revisado por su asistente e informado en el acta de recibo con la falla informada por el propio consumidor, sin embargo luego de una revisión por parte del recurrente indica haberse dado cuenta de una falla en la pantalla, la que fue informada de forma inmediata a nivel central (sic) acompañando fotos del televisor entregado y que posteriormente le fue informado que dicha falla no es cubierta por la garantía, lo que fue informado oportunamente al consumidor, no incurriendo por tal actuar en la infracción por la que fuere condenado;

3° Que a fojas 41 comparece la abogada del Servicio del Consumidor denunciante, evacuando traslado conferido a fojas 40, argumentando que efectivamente se encuentra configurado en autos un incumplimiento del proveedor, por cuanto el documento de recepción del televisor del consumidor en caso alguno informa la falla que indica que la garantía del fabricante no operaría, no pudiendo en consecuencia el infractor desconocer el tenor de dicho documento, razones por las cuales solicita mantener la multa impuesta en definitiva;

4° Que el artículo 21 de la ley 18.287 establece que el Tribunal podrá dejar sin efecto o moderar el monto de una infracción, cuando el afectado haga valer antecedentes que a juicio del Tribunal comprueben la improcedencia de la sanción o su excesivo monto;

Coyhaique a tres de diciembre de dos mil catorce.-

Como se pide, certifíquese por el señor Secretario del Tribunal lo que corresponda de conformidad a lo dispuesto en el artículo 174 del C. de Procedimiento Civil;


Proveyó el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz-
Autoriza el Secretario titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

ROL 62.367/2014.-

CERTIFICO.-

Que, a esta fecha la sentencia dictada en autos a fojas 29 y siguientes; se encuentra ejecutoriada.-

Coyhaique 3 de diciembre de 2014.-


Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

SECRETARIO TITULAR.-



... ..
... ..
... ..

... ..
... ..
... ..

... ..
... ..
... ..

... ..
... ..
... ..

... ..
... ..
... ..

... ..
... ..
... ..

... ..
... ..
... ..